

**PERAN PENINGKATAN SISTEM INFORMASI KUALITAS JASA  
UNTUK MENCIPTAKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF  
PADA INDUSTRI TRANSPORTASI DARAT  
(STUDI KASUS : PT. KERETA API INDONESIA)**

**Aminah, Hayati Fatimah**

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, Kampus Baru UI Depok 16425

Email : [aminah.fauzy@yahoo.com](mailto:aminah.fauzy@yahoo.com)

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman kepada PT KAI dan para stakeholders mengenai: efektivitas pelaksanaan sistem informasi kualitas jasa yang akan memberikan keunggulan kompetitif bagi suatu perusahaan/organisasi, dimensi kualitas jasa yang harus dipertahankan oleh perusahaan dalam menarik pelanggan, dan perbaikan yang berkelanjutan atas pelayanan perusahaan kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara manajemen dengan manajemen PT KAI dan dengan beberapa pihak terkait. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil pembahasan diperoleh bahwa perumusan strategi dengan implementasi strategi khususnya dalam hal pelayanan kepada konsumen yang dilakukan oleh PT. KA (Persero) masih belum memadai sehingga hasil yang diperoleh masih belum optimal. Padahal antara strategi perusahaan dengan implementasi strategi harus sesuai sehingga tujuan yang tertuang dalam misi perusahaan dapat tercapai.*

*Kata Kunci: Sistem Informasi, Kualitas Jasa, Strategi*

**Abstract**

*This study aims to provide an understanding of PT KAI and stakeholders on: the effectiveness of the implementation of information systems quality of service that will provide a competitive advantage for a company / organization, the dimensions of service quality to be maintained by the company in attracting customers, and continuous improvement of services to enterprise customers. The method used in this study is a survey with questionnaires and interviews provide management with the management of PT KAI and some with stakeholders. Data analysis was performed with a qualitative descriptive method. The results that the formulation of strategy discussions with the implementation of the strategy, particularly in terms of services to consumers conducted by PT. KAI (Persero) is still inadequate so that the results obtained are still not optimal. Although the company's strategy to implement the strategy should be appropriate so that the objectives contained in the company's mission can achieved.*

*Keywords: Information System, Quality of Service, Strategy.*

## 1. PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan satu-satunya perusahaan jasa transportasi kereta yang melayani angkutan penumpang dengan tujuan perjalanan antar kota dan antar propinsi melalui darat. Sekarang ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan sehingga perusahaan perlu melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan harus didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Salah satu konsep yang memiliki kaitan erat dan berdampak langsung terhadap keberhasilan pendekatan *service quality* adalah sistem informasi. Bagian Sistem Informasi Manajemen (SIM) akan mendapatkan informasi dari keluhan dan pendapat dari: pelanggan luar yang pernah merasakan pelayanan perusahaan (*external customer*), pelanggan perusahaan pesaing (*competitor's customer*), dan pelanggan yang ada di dalam perusahaan (pegawai) dalam melakukan pelayanannya kepada pelanggan di luar perusahaan (*internal customer*). (Parasuraman dan Berry, 2001).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Sistem Informasi Kualitas Jasa PT KAI dan faktor-faktor penyebab timbulnya keunggulan kompetitif pada PT KAI.

## 2. METODE PENELITIAN

Tempat penelitian dilakukan di PT KAI DAOP Jakarta. Waktu yang dibutuhkan selama 6 bulan dari bulan Mei 2010 sampai Oktober 2010. Objek penelitian ini adalah manajemen PT KAI.

Metode survey digunakan dalam penelitian ini, dengan memberikan kuesioner ditujukan terhadap manajemen PT KAI

dan melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait.

Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif data primer dari responden ditabulasi, diklasifikasi dan kemudian diringkaskan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penyelenggaraan pengangkutan PT. KA (Persero) diwarnai oleh berbagai persoalan yang kompleks. Sementara selama PT. Kereta Api selaku pemegang hak otoritas dalam melakukan operasi perkeretaapian di Indonesia disinyalir masih belum memiliki sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang terpadu untuk menjamin keselamatan publik. Setelah dilakukan audit pada tubuh PT. KA, tiga hal yang dapat diambil adalah regulasi, organisasi, sistem dan prosedur serta prasarana tidak mendukung terciptanya keselamatan publik. Audit yang dilakukan tersebut berdasarkan pada UU 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian, UU No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja; UU No. 8 Tahun 1996 tentang perlindungan konsumen; PP 69 Tahun 1998 tentang prasarana dan sarana KA; PP 81 tahun 1998 tentang lalulintas & Angkutan KA serta Kepmen Tenaga Kerja No. 5 Tahun 1996 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Kerja. Padahal aspek keamanan tidak hanya berupa keamanan penumpang dalam perjalanan saja, tetapi juga mencakup keamanan bagi masyarakat, dan aman bagi setiap pekerja Hal ini sangat riskan mengingat bahwa kereta api merupakan sarana transportasi umum yang banyak diminati daripada angkutan yang umum lainnya.

Faktor lain yang juga sangat mempengaruhi terjadinya kecelakaan kereta api adalah tidak memadainya daya angkut kereta dibandingkan jumlah penumpang, sehingga seringkali menyebabkan penumpang nekat naik di atas gerbong kereta api. Kemudian sering

terlambatnya jadwal datang dan keberangkatan kereta api menyebabkan penumpang menumpuk di stasiun, sehingga ketika kereta api datang mereka berebut untuk naik yang tidak menutup kemungkinan sering terjadi tindakan kriminal seperti pencopetan di daerah pintu masuk kereta api. Memang semuanya tidak seratus persen kesalahan PT. KA, namun hendaknya sebagai penyedia jasa angkutan tetap harus memperhatikan hal-hal seperti itu. Ditemukan pula oleh tim audit bahwa dari sisi lingkungan dan pihak terkait, dinilai penerapan operasi KA telah ketinggalan zaman. Perubahan lingkungan masyarakat tidak diantisipasi dengan kapasitas daya dukung yang memadai. Tidak ada lembaga eksternal untuk cek dan ricek, serta tidak ada proses pembelajaran dari pihak terkait. Pelayanan jasa PT. KA yang masih minim ini seringkali menjadi masalah bagi pengguna jasa kereta api baik pengguna jasa kereta kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna kereta api. Aspek operasional dan keselamatan angkutan kereta api juga mengundang keprihatinan. Frekuensi gangguan lokomotif mogok, gangguan persinyalan serta telekomunikasi, tabrakan kereta api juga keterlambatan tiba maupun berangkat cenderung meningkat. Dalam persoalan keterlambatan berangkat dan tiba, kinerja PT. KA (Persero) juga masih memprihatinkan. Keterlambatan berangkat tiap kereta rata-rata mencapai 10 menit. Sementara keterlambatan tiba di stasiun rata-rata 62 menit. Dalam aspek pelayanan, selalu mengundang keluhan masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api. Keluhan-keluhan mulai dari kondisi toilet di atas kereta api yang tidak bersih, juga mengenai rasa tidak nyaman dan tidak aman masyarakat dalam menggunakan jasa angkutan kereta api eksekutif, bisnis dan khususnya pada kereta api ekonomi karena pada hari-hari sibuk jumlah penumpang seringkali melebihi batas maksimal yang

dapat ditampung gerbong kereta api, akibatnya penumpang penuh sesak dan saling berdesakan. Kemudian sistem penjualan tiket yang masih menghadapi berbagai kendala diantaranya masalah percaloan dapat menjadi salah satu faktor yang merugikan bagi PT. KA, yaitu dapat berupa menurunnya tingkat pengguna jasa kereta api. Dan tentu saja hal ini akan memberikan efek negatif bagi PT. KA untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, seperti bus, pesawat terbang, dan sebagainya. Sebagai BUMN yang berbentuk Persero, PT. KA memang berhak mencari keuntungan (*profit oriented*) dalam penyelenggaraan pengangkutan melalui kereta api komersial (eksekutif dan bisnis). Tetapi sebagai badan hukum publik, PT. KA juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas termasuk penumpang kelas ekonomi. Masalah ketepatan jadwal perjalanan KA masih diwarnai dengan kelambatan, karena pada bagian jalan KA tertentu sedang ada pelaksanaan pekerjaan perbaikan pada komponen jalan rel, baik berupa penggantian rel, bantalan, maupun penambahan balas, sehingga KA harus berjalan perlahan dan berpengaruh terhadap total waktu tempuh.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa kesimpulan terkait dengan sistem kualitas jasa pada PT Kereta Api Indonesia, yaitu:

- 1) PT KAI berusaha memperbaiki system kualitas jasa secara berkelanjutan dengan melakukan beberapa perbaikan dalam hal kinerja, sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya keselamatan publik.
- 2) Kereta api merupakan alat transportasi dengan multi keunggulan kompetitif seperti hemat bahan bakar, energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi

mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel.

- 3) Kereta api merupakan salah satu modal transportasi yang memiliki peran strategis dalam ekonomi nasional. Sebagai salah satu modal transportasi yang strategis, penyelenggaraan angkutan kereta api dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, PT. KAI (Persero) dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.
- 4) Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan dalam bidang transportasi. Oleh karena itu PT KAI harus memiliki strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan.
- 5) Untuk meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa transportasi kereta api, maka PT. KAI (Persero) perlu melakukan evaluasi strategi yang telah diterapkan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen.
- 6) Sebagai BUMN yang berbentuk Persero, PT. KAI memang berhak mencari keuntungan (*profit oriented*) dalam penyelenggaraan pengangkutan melalui kereta api komersial (eksekutif dan bisnis). Tetapi sebagai badan hukum publik, PT. KAI juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas termasuk penumpang kelas ekonomi.

## 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada manajemen Politeknik Negeri Jakarta dan UP2M yang telah memberikan kesempatan

untuk melakukan penelitian ini. Selain itu kepada manajemen PT KAI dan pelanggan kereta api yang telah memberikan informasi yang mendukung terselesaikannya penelitian ini.

## 6. DAFTAR ACUAN

- [1] Parasuraman. and L. Berry Leonard, 2001, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*/Tome. Journal of Marketing, p. 15-20.
- [2] Parasuraman, Valerie A. Zeithmal & Leonard L. Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, p. 44-50.
- [3] Kotler, Phillip, 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8 Ed, Prentice Hall, New York.
- [4] Porter, Michael, 1996, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, Business Harvard School, England.
- [5] Makalah Seminar-----, 2007, Pengukuran Kualitas Jasa Hotel Nalendra Mengacu Pada Model Servqual, Jakarta.
- [6] Makalah Seminar-----, 2007, Survei dan Analisis Gap Kualitas Jasa Pada PO. Bandung Express, Jakarta.
- [7] UU 13 Tahun 1992 tentang Perkeretaapian,
- [8] [www.kereta-api.com](http://www.kereta-api.com)